

## **Основні критерії психологічного профілю медіатора**

Стаття присвячена проблемі медіаційного процесу, зокрема вимогам до особистості медіатора. Розкрито поняття медіації, медіаційного процесу. Розглянуто питання створення професіографії та психограми професії медіатора. Виділено критерії психологічного профілю медіатора. Описано основні характеристики психологічного профілю особистості медіатора.

**Ключові слова:** медіація, медіатор, професіографія, психограма, психологічний профіль.

Стаття посвящена проблеме медиационного процесса, а именно требованиям к личности медиатора. Раскрыто понятие медиации, медиационного процесса. Рассмотрены вопросы создания професииографии и психогаммы профессии медиатора. Выделены критерии психологического профиля медиатора. Описаны основные характеристики психологического профиля личности медиатора.

**Ключевые слова:** медиация, медиатор, професииография, психогамма, психологический профиль.

**Актуальність.** Сучасний розвиток суспільства у різних сферах нашого життя потребує підходів, які спрямовані на інтереси особистості. Особливої актуальності набувають питання гуманізації нашого суспільства у періоди трансформаційних змін, які охоплюють практично всі сфери суспільного життя. Одним із напрямків гуманізації українського суспільства є впровадження медіації при вирішенні різного роду конфліктів у сфері правосуддя. Медіація – це альтернативна процедура регулювання конфліктів, яка проводиться з метою примирення конфліктуючих сторін, за допомогою посередника. У сучасному трактуванні вона знайшла відображення в директиві Європейського парламенту та Ради Європейського Союзу “Про деякі аспекти медіації в цивільних та комерційних справах”, яка вступила у силу в травні 2008 року. Директива важлива для розвитку медіації в міжнародному масштабі, вона визнана 27 членами ЄС, і це означає, що більшість західних країн визнали її основним орієнтиром.

Термін “медіація” доречно розрізняти від поняття “посередництво”, і розглядати медіацію не тільки як процес вирішення конфлікту, але й як окремий інститут, який сприяє гуманізації,

розвитку і становленню демократичних принципів у суспільстві в цілому, наближає до прогресивних світових тенденцій у галузях психології, конфліктології, сфері правосуддя. За результатами соціологічного дослідження щодо громадської довіри до влади, здійсненого на замовлення Лабораторії законодавчих ініціатив компанією TNS України “Омнібус” (Omnibus), які презентувались 10 березня 2011 року, виявлено найнищий рівень довіри до суспільних інститутів, зокрема, судових органів. На нашу думку, впровадження медіаційного процесу в правосуддя дозволить дещо змінити існуюче стереотипне уявлення про способи вирішення конфліктів у судах. Оскільки в процесі медіації в центрі уваги знаходиться особистість, з її психологічними особливостями, інтересами, потребами, а судовий процес передбачає розгляд тільки правової основи конфлікту та більш орієнтований на дотримання і виконання норм законодавства. Процедура медіації – це той механізм, який уже сьогодні може бути використаним для забезпечення права конфліктуючих сторін на примирення.

Сьогодні стратегія поширення послуги медіації на всю територію України є досить проблематичною, хоча б з огляду на відсутність фахівців цієї галузі. Якщо залишити поза увагою проблему підготовки кадрів, то в результаті будемо мати законодавчо визначену послугу медіації, без можливості якісного надання та реалізації її на практиці. Значною проблемою на шляху впровадження медіації є відсутність достатньої кількості кваліфікованих медіаторів, а точніше критеріїв, за якими можна здійснювати такий відбір. Тому метою нашої статті є визначення основних критеріїв психологічного профілю особистості медіатора.

Психологічна наука пропонує професіографію як технологію вивчення професійних, технічних, психологічних вимог, які висуваються до професійної діяльності та особистості медіатора. Професіографія сприяє розробці інформаційних, діагностичних, корекційних, формувальних методичних посібників, практичних рекомендацій, які забезпечують взаємовідповідність медіатора та його діяльності. Вона виконує ряд функцій: інформаційну, системну, діагностичну, формувальну та корекційну.

**Інформаційна** функція полягає у застосуванні професіографії в профорієнтаційній та профконсультаційній роботі. **Системна** передбачає розробку професіограми та психограми, які складаються на основі описово-технологічних характеристик професійної діяльності, за допомогою яких визначаються професійно важливі якості медіатора. **Діагностична** функція реалізується у здійсненні професійного відбору кандидатів для медіаційної діяльності на

основі діагностики професійної та соціальної компетентності медіатора. Формувальна функція використовується у процесі професійного навчання та практичної підготовки медіаторів [1].

Професіографія медіаційної діяльності виявляє структурні та змістові особливості медіації. Вона включає комплекс методів вивчення медіаційної діяльності. Традиційно виділяють наступні методи професіограми: організаційні методи, які передбачають планування, побудову дослідження медіаційної діяльності, зокрема порівняльний метод, який дозволяє досліджувати формування професіонала при виконанні професійних функцій, методи збору емпіричних даних (вивчення документації, спостереження, опитування, вивчення продуктів діяльності, експеримент тощо) та їх аналізу (статистичного, якісного, методу експертної оцінки), а також методи психологічної інтерпретації (системно-структурний та функціонально-структурний аналіз).

На основі професіографії розробляється *професіограма*, яка в загальному визначається як “описово-технологічна характеристика різних видів професійної діяльності”, що розробляється за визначеною схемою з метою вирішення визначених завдань та *психологічний профіль(психограма)* – визначення психологічних, професійних якостей, необхідних для успішного виконання даного виду діяльності (психологічний портрет ідеального або типового професіонала).

Професіограма включає два основних етапи: а) аналіз операційно-технологічної структури діяльності медіатора; б) аналіз власне психологічної структури діяльності суб’єкта діяльності [1]. Іншими словами, для того, щоб розробити професіограму діяльності медіатора, потрібно спочатку ретельно вивчити дану професійну діяльність на основі нормативної документації і тільки після цього виділити на основі психологічних характеристик, дій, важливі якості. Професіограма відображає модель професійної діяльності, яка визначає тип, клас та престиж професійної діяльності, окреслює умови здійснення професійної діяльності медіатора, вимоги до освіти, компетентності, функцій його, знань, переваг, сфери застосування та перспективи медіаційної діяльності.

Здійснивши аналіз особливостей професійної діяльності, ми створили модель професіограми медіатора. Професійна діяльність медіатора належить до типу: “людина-людина”, вона орієнтована на спілкування, взаємодію з людьми та на врегулювання конфліктних питань між ними [2]. Для вирішення таких завдань необхідно вміти встановлювати та підтримувати ділові контакти, розуміти людей і розбиратися в людських взаємостосунках, проявляти активність, комунікабельність і контактність, володіти розви-

нутими мовними здібностями, вербальним мисленням, невербальними засобами спілкування, емоційною стійкістю.

Професійна діяльність медіатора належить до класу *евристичних*, вона пов'язана з аналітичною, дослідницькою діяльністю, плануванням, управлінням, контролем, інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проектуванням продуктивних шляхів виходу з конфліктних ситуацій. Ця професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самоудосконалення. Престиж професійної діяльності перебуває на стадії формування, оскільки медіаційний процес тільки впроваджується у практику.

Проведення медіаційного процесу вимагає дотримання ряду вимог:

1. Наявність спеціально обладнаного приміщення кабінетного типу.
2. Забезпечення умов для безперервності процесу (не втручання в процес сторонніх осіб, шумів та інших ситуативних чинників).
3. Сприяння оптимальному використанню психологічного простору учасників процесу (розміщення з урахуванням відстані між учасниками процесу).
4. Вимоги до освіти, рівня підготовки та компетентності медіатора (наявність вищої професійної освіти та підготовка на курсах за програмою підготовки медіаторів (ППМ)).

Основні функції медіатора:

1. Навчання конфліктуючих сторін вмінню думати, діяти та вести переговори з акцентом на співробітництво.
2. Організація процесу переговорів.
3. Ретельне вивчення суті конфлікту з урахуванням точки зору всіх сторін.
4. Розкриття інтересів, мотивів конфліктуючих сторін.
5. Забезпечення своєї нейтральності у переговорному процесі.
6. Забезпечення конфіденційності процесу.
7. Генерування альтернативних варіантів вирішення конфлікту, сприяння пошуку нестандартних рішень.
8. Надання допомоги в оцінюванні реалістичності та можливості виконання запропонованих варіантів вирішення конфлікту.
9. Спрямування учасників переговорів на досягнення остаточних домовленостей у вирішенні конфлікту.

Виходячи із функцій медіатора, ми виділили основні знання та вміння, якими він повинен володіти:

1. Застосовувати різноманітні методи оцінки компетенцій, якостей та психоемоційних станів людини.

2. Створювати сприятливу атмосферу для взаємодії.
3. Застосовувати методи активного слухання та способів впливу на інших.
4. Збирати та аналізувати інформацію, робити висновки, розуміти мотиви та прогнозувати поведінку людини в різних ситуаціях.
5. Розрізняти критерії нормального та патологічного розвитку особистості.

Медіаційна діяльність може застосовуватись у багатьох сферах, зокрема, в правовій та соціальній. Переваги медіаційної діяльності в тому, що вона дозволяє краще розуміти себе, близьких, допомогти іншим людям стати більш ефективними при вирішенні проблемних життєвих ситуацій.

Важливе місце у професіографії належить психологічному профілю, який дозволяє окреслити психологічний портрет особистості медіатора. “Психологічний профіль — це інтегрована сукупність найважливіших характеристик психічних функцій, здібностей і якостей людини, у якому відображені індивідуальні нахили й особливості особистості, які можуть сприяти чи заважати ефективній діяльності” [3]. Іншими словами, психологічний профіль – це конфігурація рис особистості, які визначають самовиявлення, поведінку людини в різних життєвих ситуаціях.

Виходячи із специфіки професійної діяльності медіатора, його функцій ми виділили блок рис, якими він повинен володіти. Розробляючи модель психограми медіатора ми опиралися на основні принципи процесу медіації та етапи (структуру медіаційного процесу) (на основі Гарвардської концепції) [4]. Відповідно, психограма включає два модулі: риси, які дозволяють ефективно реалізувати принципи медіаційного процесу; риси, які дозволяють конструктивно діяти, вирішувати завдання на кожній стадії медіації.

Розглянемо перший модуль. Медіатор повинен дотримуватися етичних стандартів. Для цього йому потрібно знати етичний кодекс медіатора. Вміти створювати комфортну атмосферу для взаємодії, не допускати ситуації приниження гідності учасників переговорів. Основними особистісними рисами, які дозволяють прогнозувати ці компетенції, ми виділили толерантність, етичну чутливість, моральність.

Збереження нейтральності – наступний принцип медіаційного процесу, який вимагає знання методів та прийомів її забезпечення. Прогностичними рисами виділяємо “свідому лояльність”, нейтральність, неупередженість. Важливим принципом є дотримання

конфіденційності (нерозголошення) інформації. На нашу думку, рисами, які дозволяють прогнозувати здатність людини дотримуватися цих вимог, є моральність, нормативність поведінки.

У другому модулі інтегральною рисою визначаємо комунікативну компетентність, яка значною мірою забезпечує успішність медіаційного процесу. Комунікативна компетентність медіатора передбачає знання стилів, способів взаємодії та вміння використовувати стратегії вирішення конфліктів, прийомів активного слухання, переконливого впливу та налагодження взаємодії. Комунікативну компетентність можна прогнозувати на основі емоційної стійкості, емоційної лабільності, схильності до домінування та здатності застосовувати ті чи інші стратегії у вирішенні конфліктів, обирати конструктивні стилі спілкування.

Важливим критерієм, що визначатиме успішність медіаційного процесу є здатність до прогнозування перспективи протікання медіаційного процесу та його завершення. Висококваліфікований медіатор повинен вміти прогнозувати, моделювати можливі варіанти розвитку переговорного процесу, формулювати запитання, які б дозволяли з'ясувати очікування сторін щодо медіаційного процесу та його результатів. Прогностичним критерієм даних умінь є логічне мислення, здатність до аналізу ситуації, осмислення висновків, креативність, проникливість, тактовність.

Наступним кроком у медіаційному процесі є збір тем-повідомлень (зміст конфлікту). Для цього медіатор повинен вміти визначати контекст конфлікту, його глибину та значущість для клієнтів. Вміти аналізувати тексти-повідомлення сторін, застосовувати прийоми, наприклад, перефразування (рефреймінг). За допомогою цього прийому медіатор перефразовує висловлювання клієнтів, не змінюючи змісту, з метою створення нових точок зору, нового сприйняття. Для того, щоб підійти до цілеспрямованого перефразування, посередник повинен передусім з'ясувати, що відбувається між сторонами конфлікту, як вони себе презентують, якими методами захисту користуються, при цьому, не відволікаючись від слухання проблеми. Прогностичними характеристиками виявлення цих можливостей є проникливість, дипломатичність.

Робота над інтересами та потребами учасників переговорного процесу вимагає від медіатора знань та вмінь ведення переговорів, володіння технічними прийомами, зокрема прийомами формулювання різного роду запитань. Найбільш поширеними є відкриті запитання, які відкривають простір для формулювання власних інтересів; перефразування – повторення думки власними словами, наприклад: “Чи правильно я Вас зрозумів...”; циркулярні

запитання, які допомагають зрозуміти позицію іншої людини, наприклад: “Як Ви реагували б, якщо б Вам прийшлося проїжджати з дитячим візком біля неправильно припаркованої машини?”; дзеркальні відображення – техніка повторення сказаного словами учасника, яка допомагає налагодженню взаєморозуміння; активне слухання – техніка, яка допомагає відокремити предметний рівень комунікації від реляційного (рівень стосунків, наприклад: “Чи правильно я зрозумів, Ви відчуваєте себе ображеним?”) [5]. Медіатор повинен вміти активізувати вільні висловлювання почуттів, думок учасників переговорного процесу, надавати допомогу сторонам у з’ясуванні інтересів та позицій. Прогнозувати дані критерії, певною мірою, можна на основі рівня розвитку комунікативної компетентності та логічного мислення.

Пошук та напрацювання варіантів вирішення конфліктних ситуацій у процесі медіації вимагає від особистості медіатора володіння моделями розробки варіантів вирішення конфліктів (Де Боно, Гайнес, Гарвардська концепція), вміння вести процес вирішення конфліктів, шляхом пошуку альтернатив, оптимальної задоволеності обох сторін, вміння зосередити конфліктуючі сторони на суті проблеми та виборі оптимальних варіантів рішення, які б найкраще захистило їх інтереси. На цьому етапі “заборонена критика будь-якого із запропонованих варіантів рішення, тому що вона перешкоджає креативному потоку спонтанних думок сторін переговорів” [6]. Обговорення та виділення реалістичних для виконання рішень, досягнення згоди, яка фіксується письмово в остаточній угоді про врегулювання конфлікту, завершує четвертий етап медіації.

Отже, виділені критерії діяльності медіатора на кожному з етапів медіації дозволяють окреслити психологічний профіль особистості медіатора та підібрати діагностичні методики для створення його. Виділення особистісних рис і професійних якостей моделі спеціаліста є досить складною проблемою. Сутність проблеми полягає у підборі адекватного діагностичного інструментарію, який би був валідним для вирішення зазначених завдань. Слід зауважити, що застосування діагностичних методик передбачає визначення обґрунтованих психометричних норм, які визначаються на великих репрезентативних вибірках (200-300 осіб), зокрема на людях, які займаються медіаційною діяльністю. Оскільки, таких професіоналів у нас досить мало, то виникає проблема у створенні тестів для профвідбору медіаторів. Крім того, самі норми повинні через певний період часу (3-5 років) поновлюватися, що ще більше ускладнює ситуацію, адже тести

претендують на “точний” і “об’єктивний” діагноз. Використовуючи стандартизовані тести при підборі кадрів, часто виникає проблема достовірностей відповідей опитуваних. У ситуації експертизи (профвідбір – це і є ситуація експертизи) на відповіді людини впливає цілий ряд факторів, одним з яких є фактор соціальної бажаності (прагнення відповідати вимогам соціуму) та фактор самооцінки. При інтерпретації результатів потрібно враховувати, що відповідь опитуваного буде значною мірою залежати від рівня самооцінки. Об’єктивність у відповідях можна очікувати у людей з адекватною самооцінкою.

Однак, більшість психологів схиляються до думки, що тести потрібно застосовувати при профвідборі, оскільки вони дозволяють створити загальну схему профілю особистості, яку можна уточнювати, підтверджувати у процесі стандартизованого спостереження, бесіди.

Для створення психологічного профілю медіатора ми застосували факторно-аналітичну процедуру, яка дозволила виділити основні фактори профілю. Виділені нами прогностичні риси можна виявляти за допомогою опитувальника 16-PF Кеттела та опитувальника стилів подолання конфліктів Т. Гордона.

Прогностичне значення мають шкали:

Перший – дипломатичність (+N), найбільше факторне навантаження (0,72), яке включає проникливість, уміння поводити себе нейтрально та раціонально, не піддаватися емоційним настроям, з холодною аналітичністю оцінювати можливі шанси, розумно будувати свою поведінку, слідкувати за своєю мовою та жестами.

Другий фактор – високий інтелект (+V), найбільше факторне навантаження (0,68). Даний фактор передбачає високий рівень розвитку логічного мислення, розуміння абстракцій, широта інтелектуальних інтересів, освідченість, наполегливість.

Третій фактор – сила “зверх Я” (+G) – факторне навантаження (0,55), що включає відповідальність, обов’язковість, доброзичливість, стійкість моральних принципів, ретельність і акуратність у справах, самоконтроль із прагненням до утвердження загальнолюдських цінностей.

Четвертий фактор – сила “Я” (+C) – емоційна зрілість, впевненість, послідовність, постійність у планах, реалістичність поглядів, усвідомленість вимог дійсності.

П’ятий фактор – компроміс – факторне навантаження (0,50). Даний фактор передбачає пошук конструктивних шляхів у вирішенні конфлікту, застосування альтернатив, прийняття позиції іншого тощо.



**Висновки.** Отже, критеріями створення психологічного профілю особистості медіатора ми окреслили ряд практичних вмінь та навичок, а також особистісні якості, які необхідні для реалізації основних принципів процесу медіації. Критерії психологічного профілю особистості медіатора ґрунтуються на основних принципах гарвардського методу ведення переговорів та структурі медіаційного процесу, яка містить чотири етапи (Harvard Negotiation Method). Виявляти їх можна за допомогою відповідних шкал опитувальника 16-PF Кеттела та опитувальника подолання конфліктів Т. Гордона. Прогностичними рисами (факторами) профілю медіатора є дипломатичність, високий інтелект, сила “зверх Я”, сила “Я”, компромісність. Висновки психологічного профілю не повинні обмежуватися тільки результатами опитувальників, але й включати результати бесіди та спостереження для достовірності результатів. Урахування психологічного профілю при відборі та підготовці медіаторів є одним з шляхів підвищення ефективності медіаційного процесу.

#### **Список використаних джерел**

1. Иванова Е.М. Психология изучения человека в трудовой деятельности. Учебно-методическое пособие для студентов факультетов психологии государственных университетов / Е.М.Иванова. – М., 1992. – 94 с.
2. Климов Е.А. Как выбирать профессию /Е.А.Климов. – М., 1990. –159 с.
3. Баклицький І.О. Психологія праці: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.ws/psihologiya/Page>.
4. Fisher R. Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving in. [Text]/ R. Fisher. – Houghton Mifflin Harcourt, 1991. – 200 p.
5. Мемель Ф.Й. Ведення переговорів /Ф.Й. Мемель // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола посадовців, які займають керівні посади в органах виконавчої та судової влади у рамках реалізації спільної програми Європейського Союзу та Ради Європи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м.Київ, 10-15 жовтня 2010). – 26 с.
6. Франс ван Арем. Медіація в Нідерландах: [Текст] // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола суддів Верховного Суду України, Вищих спеціалізованих суддів та представників вищих навчальних закладів у рамках реалізації спільної програми

Європейського Союзу та Ради Європи. (м.Київ 20-25 березня). – 2011. – С. 33.

7. Белей М.Д. Основи діагностичної психології / М.Д.Белей, Л.Д.Тодорів. – Івано-Франківськ: Тіповіт, 2008. – 296 с.

Article concerns the problem of mediation process, in particular the requirements of personality of mediator. Author discloses the concept of mediation, mediation process. Author opens question of creation and profesiography and psychogram of profession mediator. We highlighted criteria for a psychological profile of mediator. Are described main features of the psychological profile of personality of mediator.

**Keywords:** mediation, mediator, profesiography, psychogram, psychological profile.

*Отримано: 21.03.2012 р.*

УДК 159.9

*Л.Г.Боброва*

## **Вплив типу гендерної ідентичності на внутрішні конфлікти студентів – майбутніх психологів**

Стаття присвячена емпіричному дослідженню впливу типу гендерної ідентичності на внутрішні конфлікти студентів – майбутніх психологів. У результаті дослідження з'ясовано, що внутрішні конфлікти мають місце незалежно від типу гендерної ідентичності, проте існують якісні відмінності у процесі їх переживання. Отримані дані свідчать про те, що студентам-психологам властива андрогінна ідентичність.

**Ключові слова:** внутрішні конфлікти, гендерна ідентичність, комплекс самоствалення, локус контролю.

Статья посвящена эмпирическому исследованию влияния типа гендерной идентичности на внутренние конфликты студентов – будущих психологов. В результате исследования определено, что внутренние конфликты имеют место независимо от типа гендерной идентичности, однако существуют качественные отличия в процессе их переживания. Полученные данные свидетельствуют, что студентам-психологам свойственна андрогинная идентичность.

**Ключевые слова:** внутренние конфликты, гендерная идентичность, комплекс самоотношения, локус контроля.